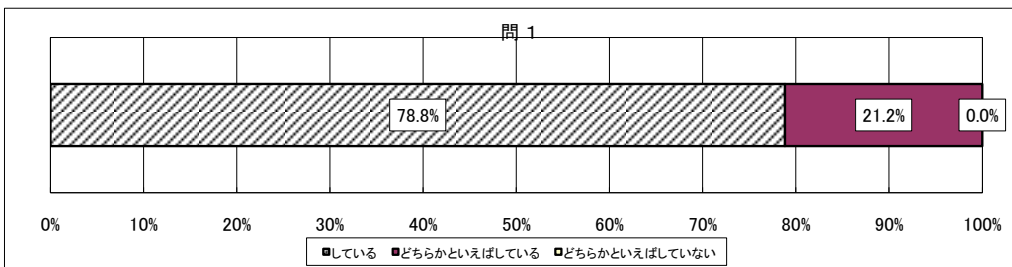


<訪問介護>

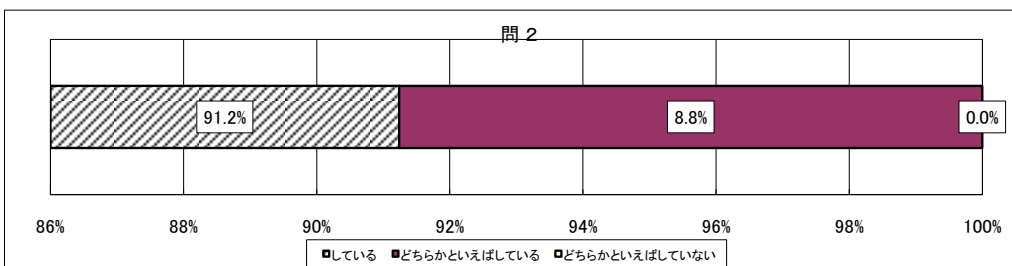
[事業者自己評価]

問1 契約書や重要事項説明書などを、必要な時にわかりやすく説明していますか。 ▪
(2.8点)



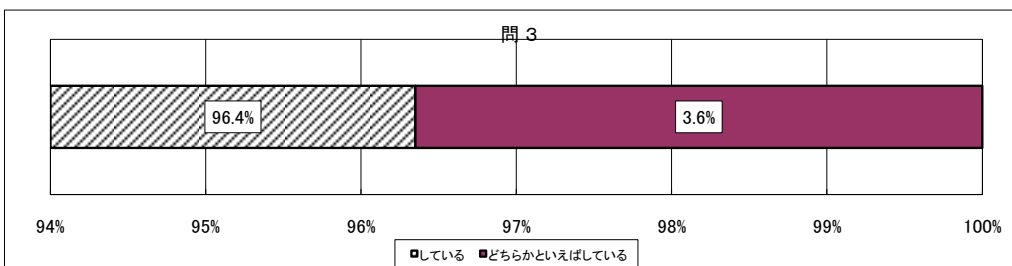
有効回答数
137

問2 苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか。 (2.9点)



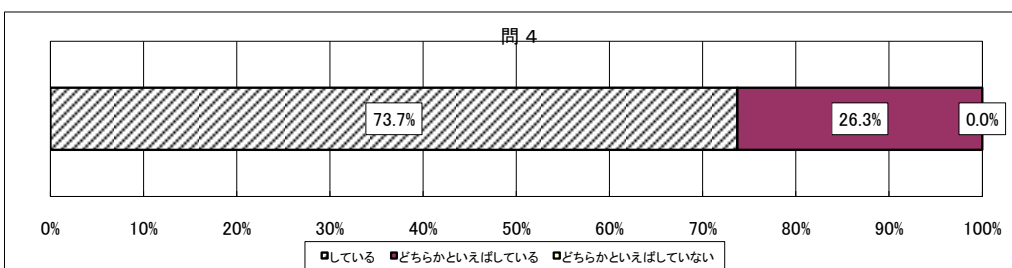
有効回答数
137

問3 利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか。 ▪
(3.0点)



有効回答数
137

問4 訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか。 ▪
(2.7点)



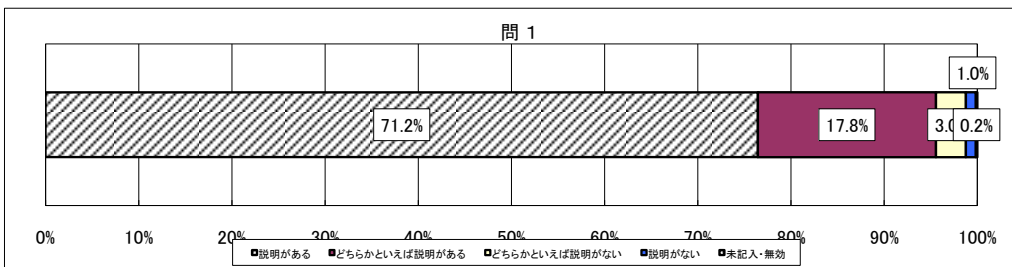
有効回答数
137

* (○.○点):参加事業所全体平均。十分自信がある(十分している等)3点、どちらかといえば自信がある(どちらかといえばしている等)2点、どちらかといえば自信がない(どちらかといえばしていない等)1点、まったく自信がない(まったくしていない等)0点。
* 平均点は、小数第2位にて四捨五入。

<訪問介護>

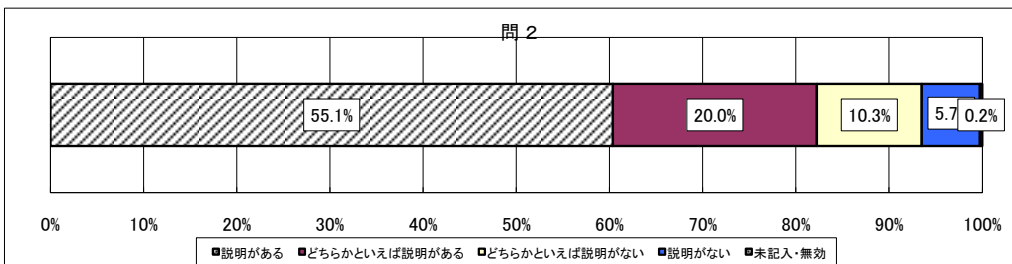
[ユーザー(利用者)評価]

問1 契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか。(2.7点)



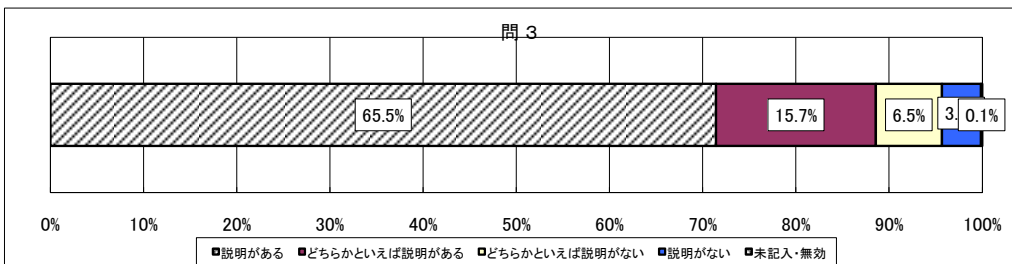
有効回答数
3086

問2 苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか。(2.4点)



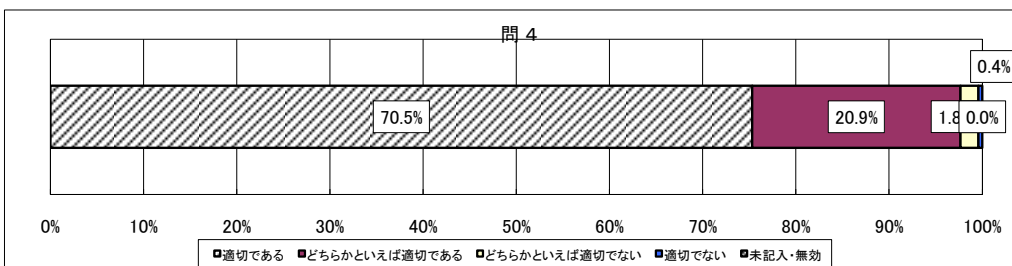
有効回答数
3084

問3 ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか。(2.6点)



有効回答数
3087

問4 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか。(2.7点)



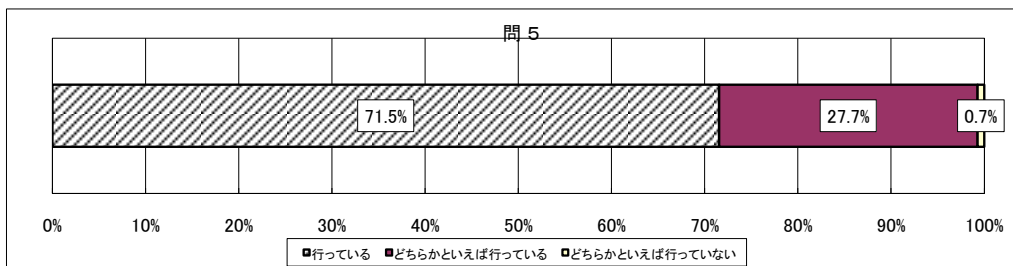
有効回答数
3091

* (○.○点):参加ユーザー(利用者)全体平均。十分満足(十分な説明があった等)3点、どちらかといえば満足(どちらかといえば説明があった等)2点、どちらかといえば不満(どちらかといえば説明がなかった等)1点、まったく不満(まったく説明がなかった)0点。
* 平均点は、小数第2位にて四捨五入。

<訪問介護>

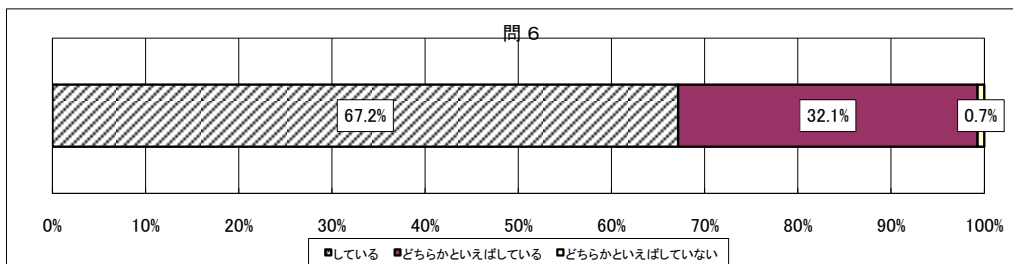
[事業者自己評価]

問5 訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか。 (2.7点)



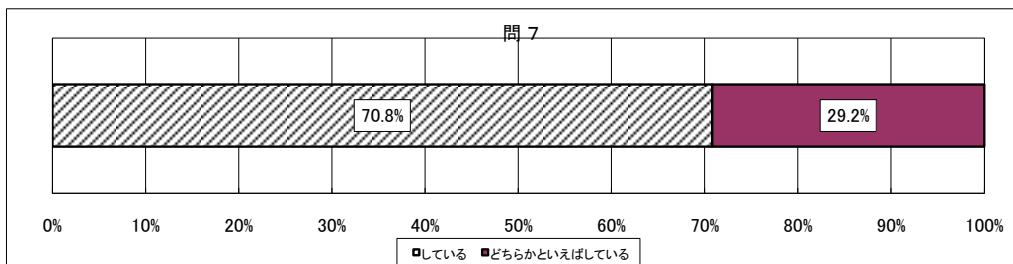
有効回答数
137

問6 利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか。 (2.7点)



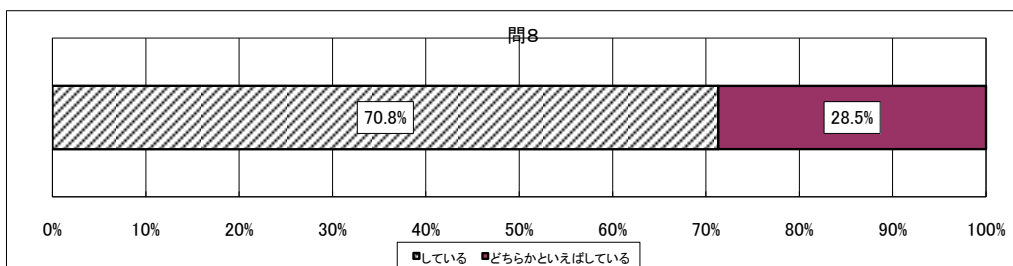
有効回答数
137

問7 そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか。 (2.7点)



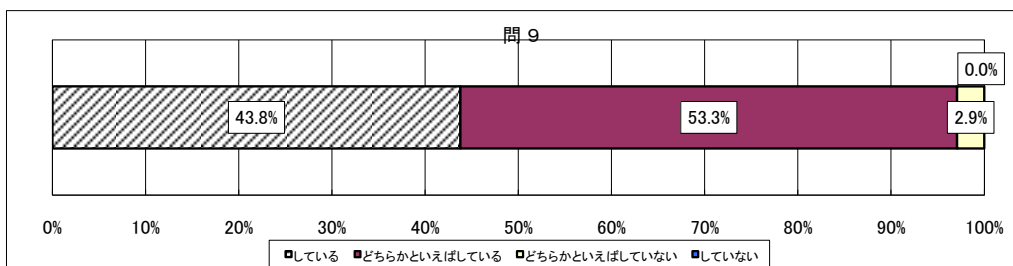
有効回答数
137

問8 サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか。 (2.7点)



有効回答数
137

問9 ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか。 (2.4点)

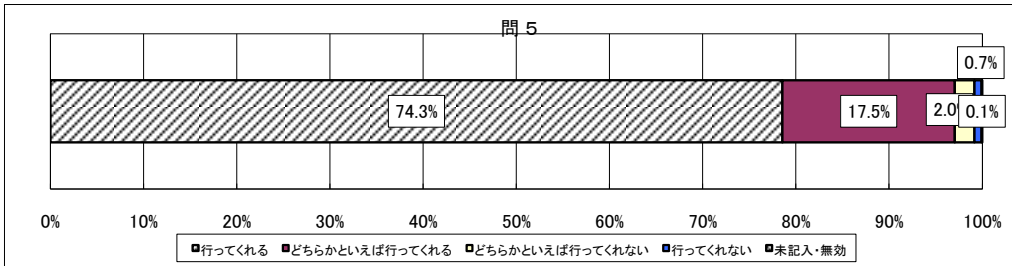


有効回答数
137

<訪問介護>

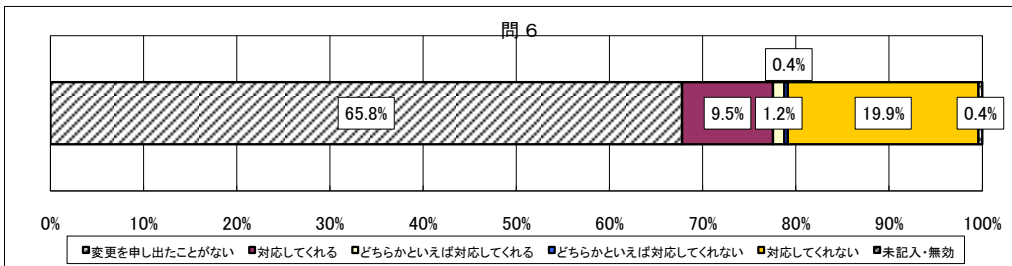
[ユーザー(利用者)評価]

問5 訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行って頂けますか。 (2.7点)



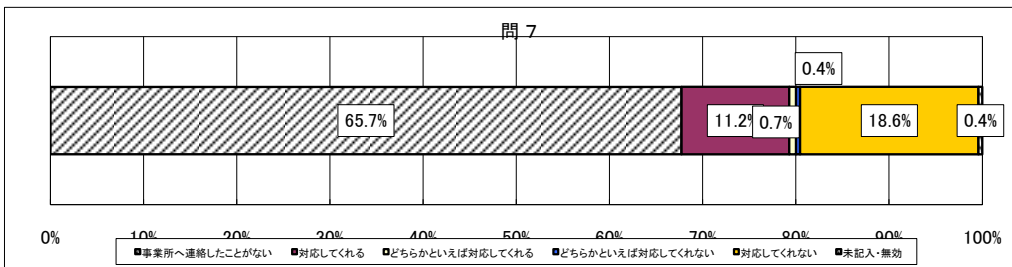
有効回答数
3089

問6 ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応して頂けますか。 (2.8点)



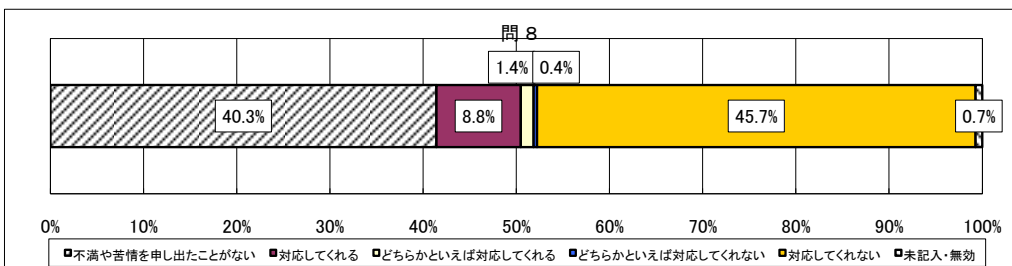
有効回答数
3079

問7 急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応して頂けますか。 (2.8点)



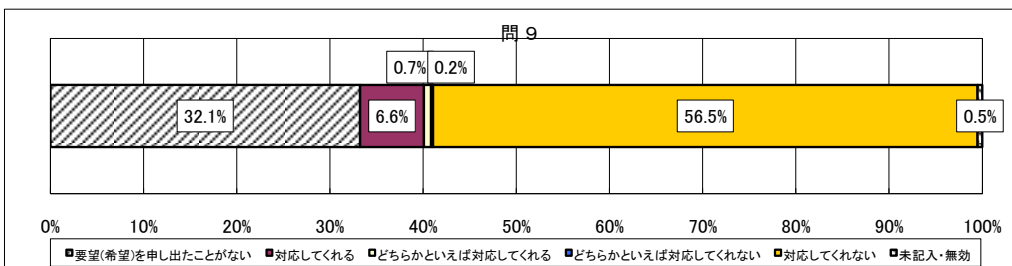
有効回答数
3079

問8 サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応して頂けますか。 *



有効回答数
3069

問9 ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応して頂けますか。 (2.8点)

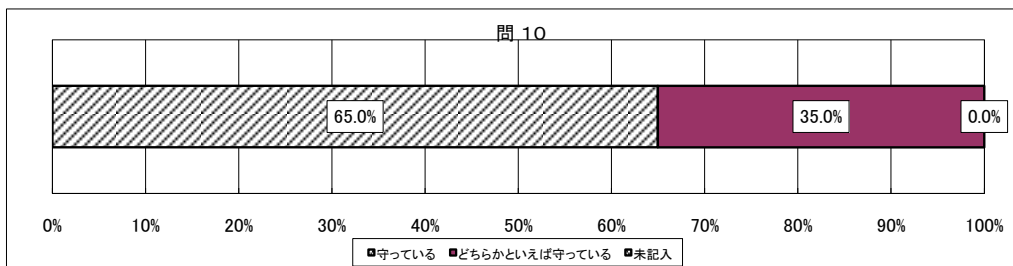


有効回答数
3076

<訪問介護>

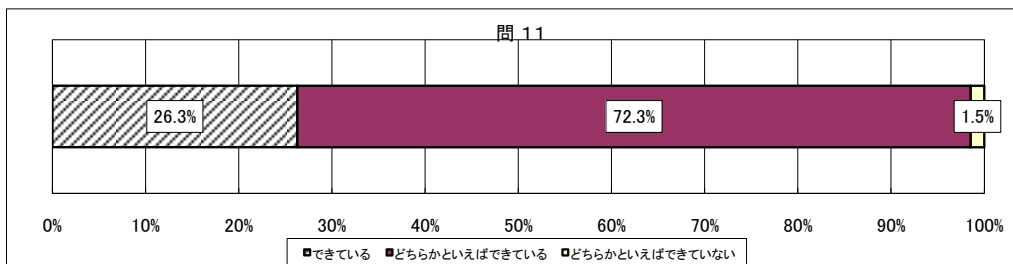
[事業者自己評価]

問10 ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか。（2.6点）



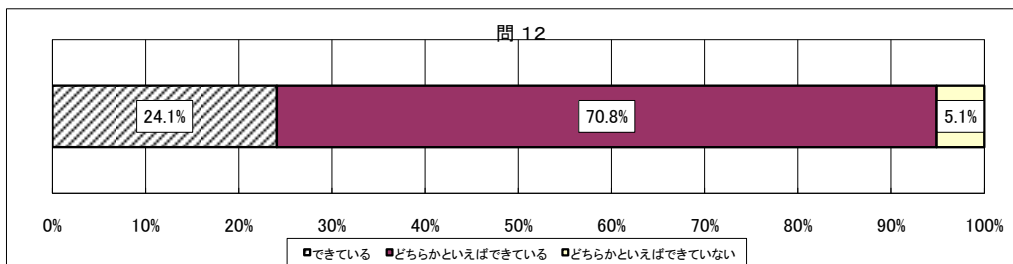
有効回答数
137

問11 言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか。（2.2点）



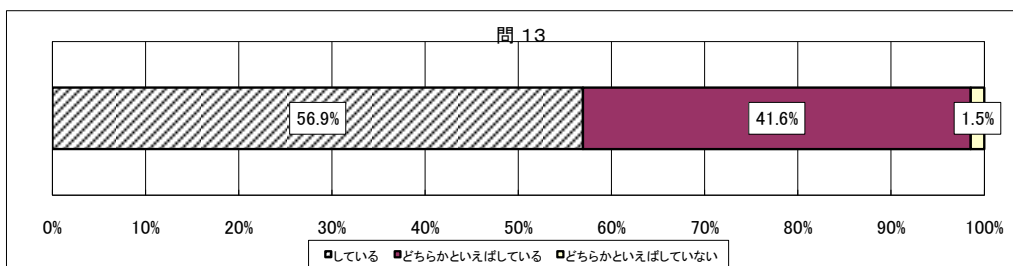
有効回答数
137

問12 介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか。（2.2点）



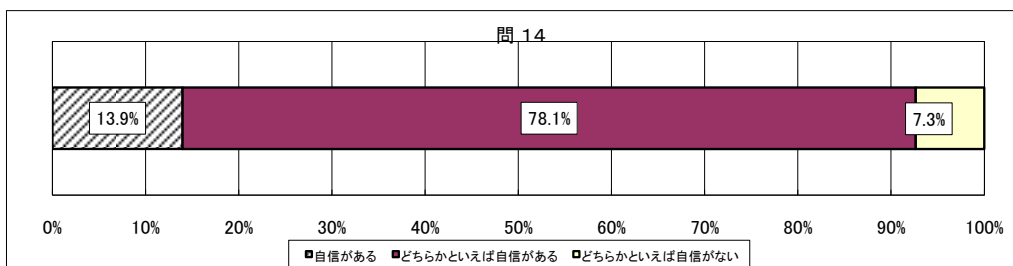
有効回答数
137

問13 ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか。（2.6点）



有効回答数
137

問14 利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか。（2.1点）

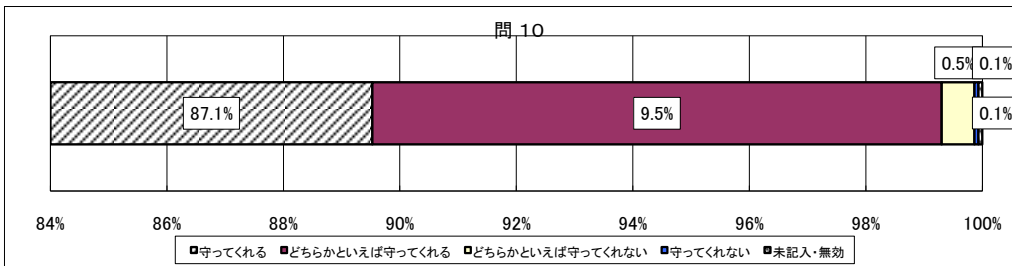


有効回答数
137

<訪問介護>

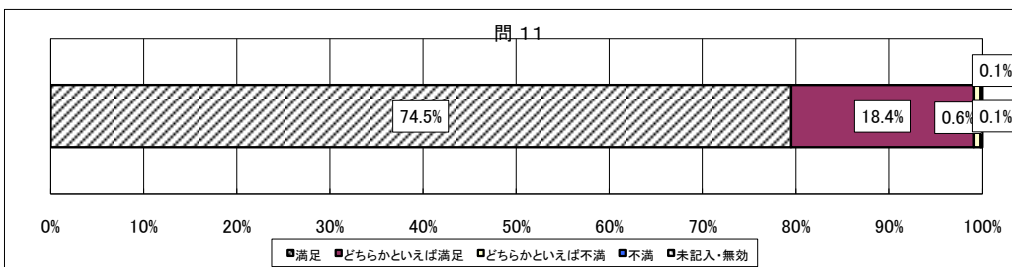
[ユーザー(利用者)評価]

問10 ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか。（2.9点）



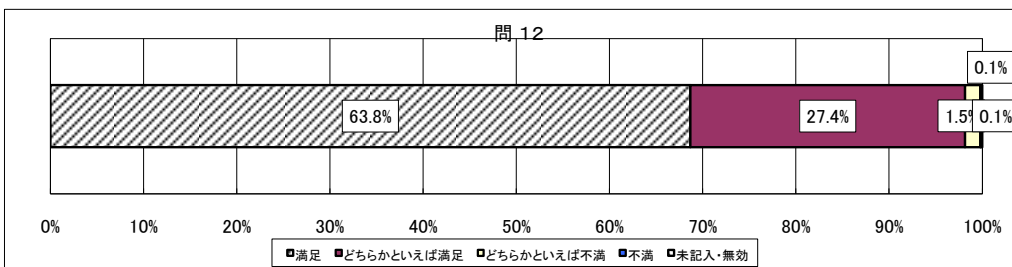
有効回答数
3089

問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか。（2.8点）



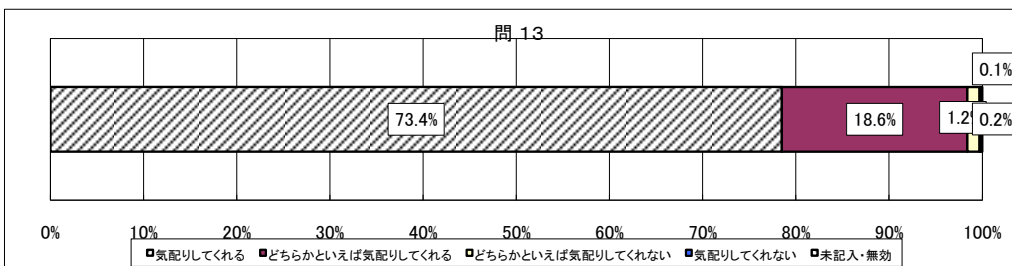
有効回答数
3086

問12 ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか。（2.7点）



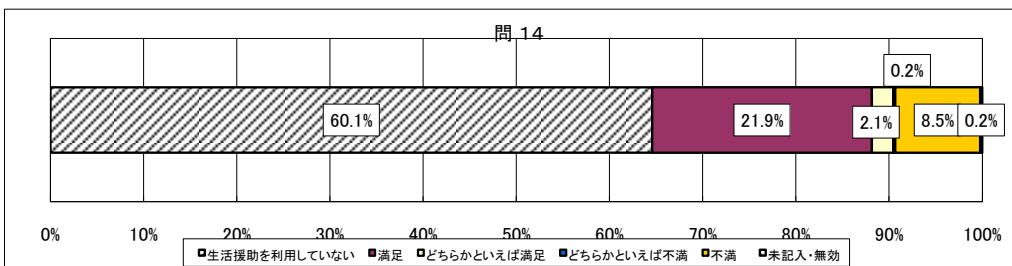
有効回答数
3087

問13 ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか。（2.8点）



有効回答数
3085

問14 ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか。（2.7点）

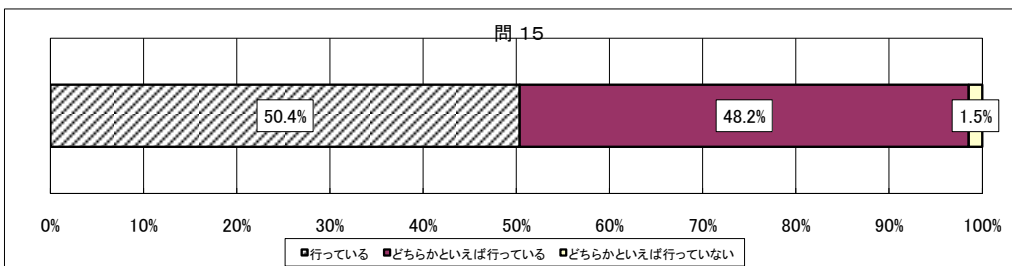


有効回答数
3084

<訪問介護>

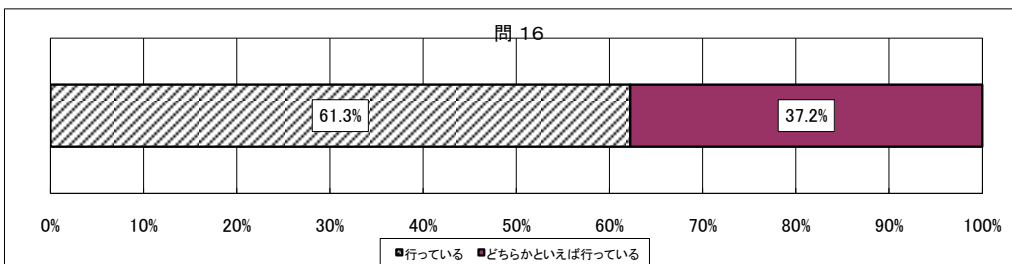
[事業者自己評価]

問15 訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか。 ▪
(2.5点)



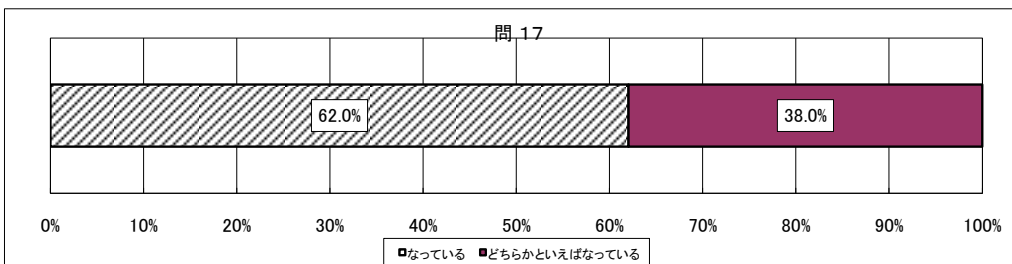
有効回答数
137

問16 訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか。 ▪
(2.6点)



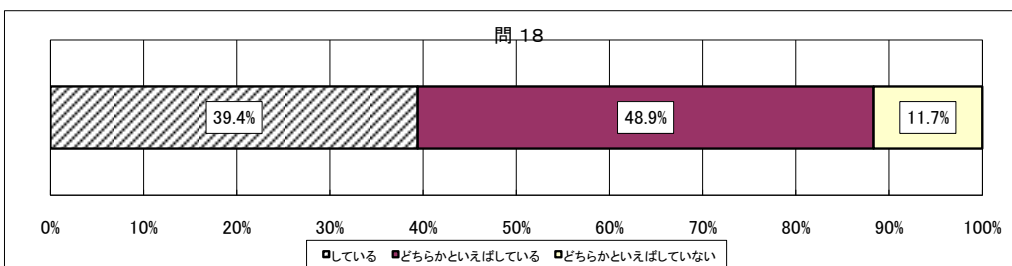
有効回答数
137

問17 ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか。 ▪
(2.6点)



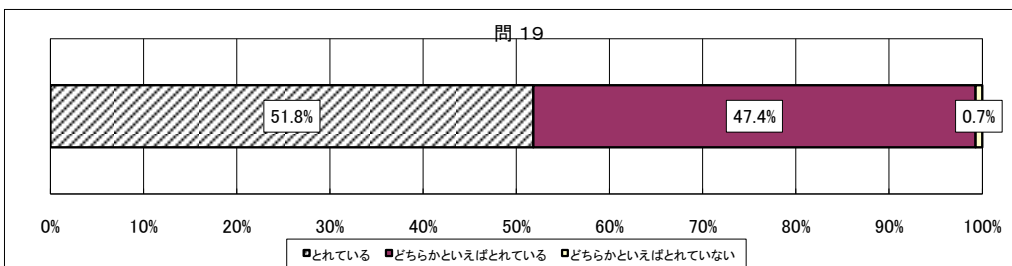
有効回答数
137

問18 サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか。 (2.3点)



有効回答数
137

問19 ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか。 ▪
(2.5点)

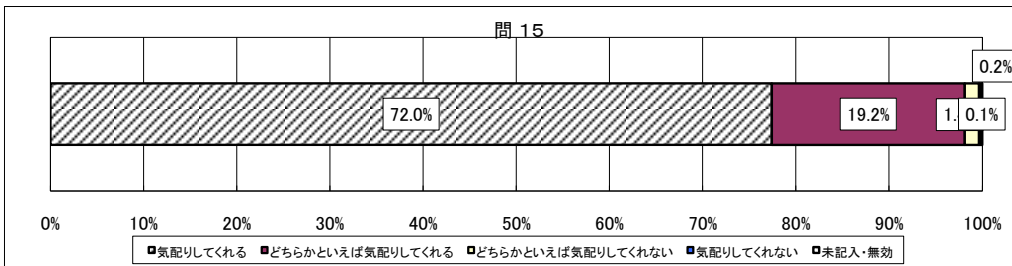


有効回答数
137

<訪問介護>

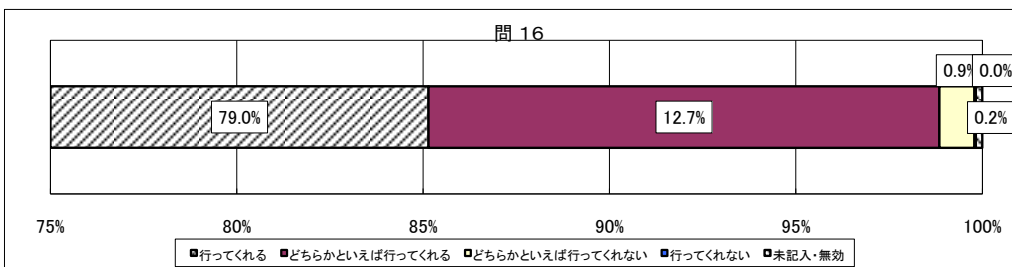
[ユーザー(利用者)評価]

問15 ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか。(2.8点)



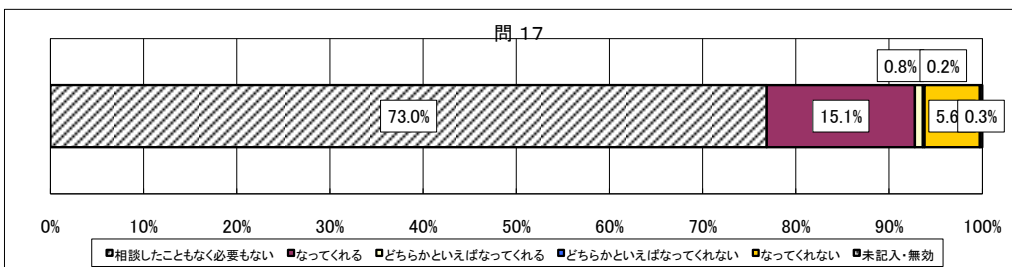
有効回答数
3088

問16 ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか。(2.8点)



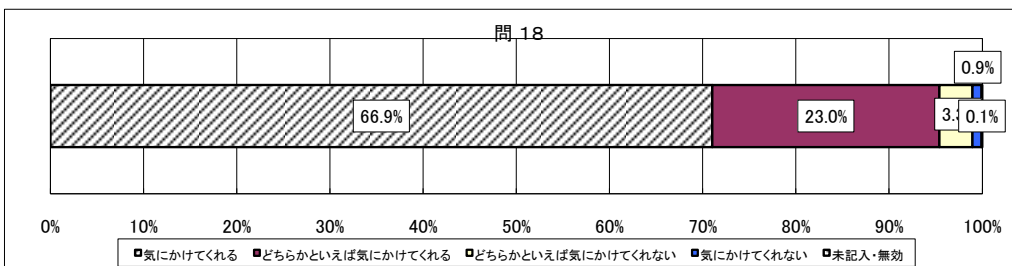
有効回答数
3086

問17 ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか。(2.8点)



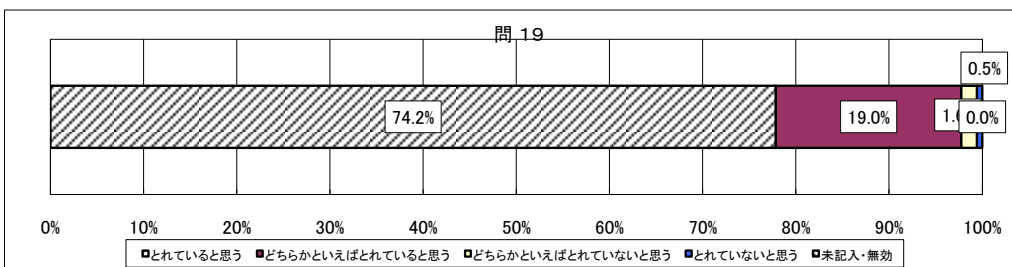
有効回答数
3083

問18 サービス提供責任者(※)または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか。(2.7点)



有効回答数
3089

問19 サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか。(2.8点)

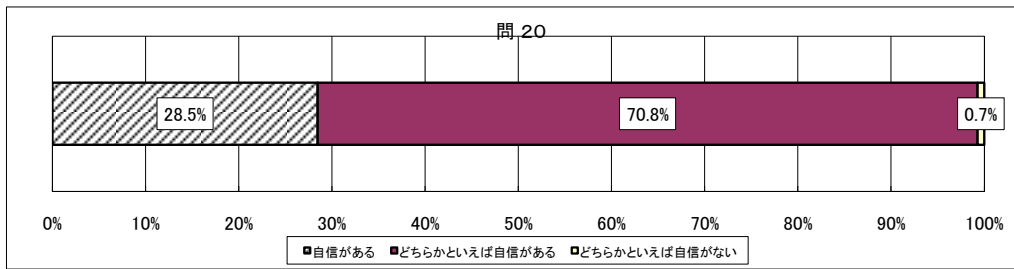


有効回答数
3091

<訪問介護>

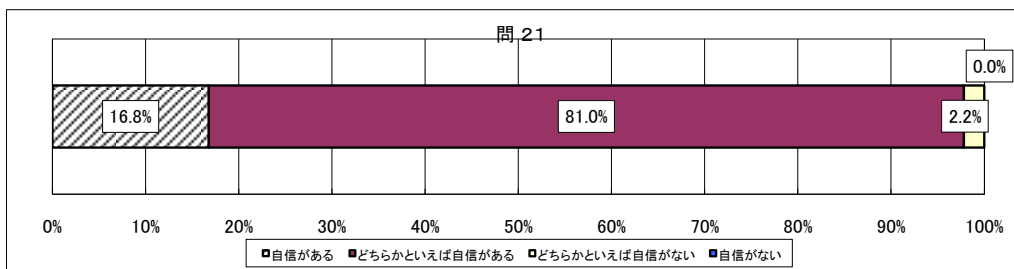
[事業者自己評価]

問20 訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか。 ▪
(2.3点)



有効回答数
137

問21 利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか。 ▪
(2.1点)

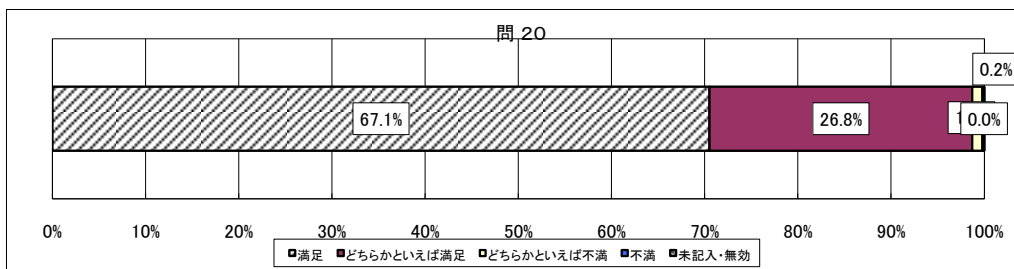


有効回答数
137

<訪問介護>

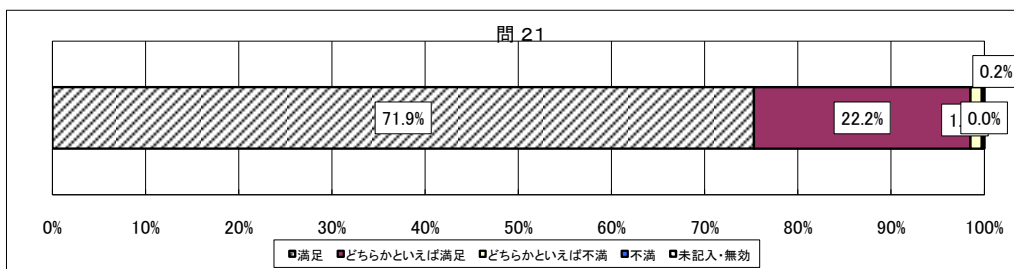
[ユーザー(利用者)評価]

問20 訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったと感じますか。・
(2.7点)



有効回答数
3090

問21 現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか。・
(2.7点)



有効回答数
3090

<訪問介護>

問 1～21 総括(事業者と利用者の意識の差)

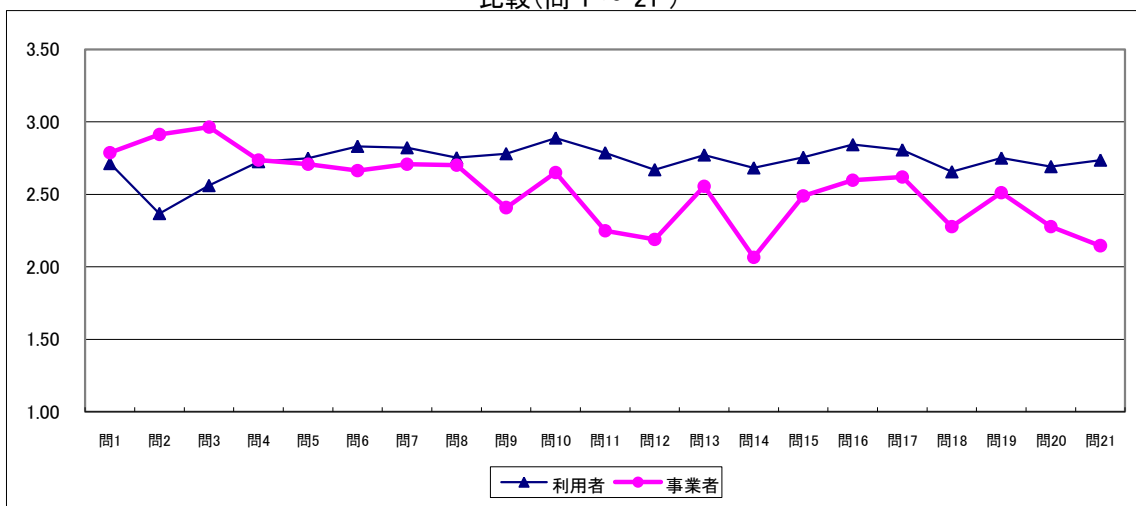
[事業者自己評価]

事業者評価	点数
十分自信がある	3点
どちらかといえば自信がある	2点
どちらかといえば自信がない	1点
まったく自信がない	0点
未記入	0点

※ 参加事業者全体平均合計点数:53.2点
(1設問あたり平均点数:2.5点)

(*平均点は、小数第2位にて四捨五入。)

比較(問 1 ~ 21)



●点数が高い項目

- 【問 3】 利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか。（3.0点）
- 【問 2】 苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか。（2.9点）
- 【問 1】 契約書や重要事項説明書などを、必要な時にわかりやすく説明していますか。（2.8点）

●点数が低い項目

- 【問 1 4】 利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか。 ▪
(2.1点)
- 【問 2 1】 利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか。 ▪
(2.1点)
- 【問 1 2】 介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか。 ▪
(2.2点)

<訪問介護>

問 1～21 総括(事業者と利用者の意識の差)

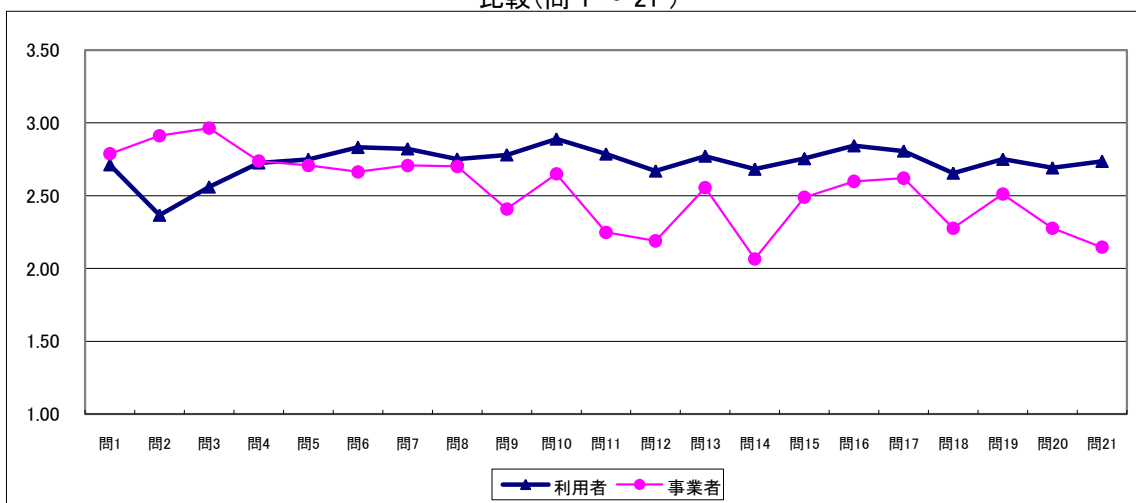
[ユーザー(利用者)評価]

利用者評価	点数
十分満足	3点
どちらかといえば満足	2点
どちらかといえば不満	1点
まったく不満	0点
未記入	0点

※ 参加ユーザー全体平均合計点数:57.3点
(1設問あたり平均点数:2.7点)

(*平均点は、小数第2位にて四捨五入。)

比較(問 1 ~ 21)



●点数が高い項目

- 【問 1 0】 ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか。（2.9点）
- 【問 1 6】 ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか。 ▪
(2.8点)
- 【問 6】 ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか。（2.8点）

●点数が低い項目

- 【問 2】 苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか。（2.4点）
- 【問 3】 ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか。（2.6点）
- 【問 1 8】 サービス提供責任者(※)または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか。（2.7点）